



## Het onderhoud van uw woning

**U woont graag in een woning waarin alles werkt. Dat vraagt om onderhoud. Als verhuurder en huurder zijn we daar samen verantwoordelijk voor. Welke onderhoudswerkzaamheden komen voor uw rekening en welke voor de onze? Dat is officieel geregeld in de wet, in het huurrecht. Wij hebben deze wet vertaald in een aantal heldere spelregels. Welke rechten en plichten heeft u als huurder? En wat kunt u van Woonplus verwachten? In deze folder leest u er alles over.**





# Drie wettelijke plichten

## **Instandhoudingsplicht**

Als verhuurder hebben wij een instandhoudingsplicht. Dat betekent dat we ervoor moeten zorgen dat uw woning goed bewoonbaar is (en blijft).

## **Zorg- en meldplicht**

Als huurder heeft u een zorgplicht. Dat betekent dat u goed voor uw woning moet zorgen. Ook moet u kleine dagelijkse reparaties en onderhoud zelf uitvoeren. Daarnaast heeft u een meldplicht. Dit betekent dat als er iets mis is in uw woning, u dit direct bij ons moet melden. Denk bijvoorbeeld aan een kapot keukenkastje, een slecht sluitend raam of een lekkage van de bovenbuurman. Wij kunnen dit dan zo snel mogelijk komen repareren.

## **Huurrecht**

Wilt u meer weten over het huurrecht?  
Kijk dan op [rijksoverheid.nl](http://rijksoverheid.nl)  
of op [woonbond.nl](http://woonbond.nl).



Goed zorgen  
voor uw woning  
doen we samen



### Tip:

logt u in op [Mijn Woonplus?](#)  
Dan kunt u uw reparatieverzoek nog eenvoudiger indienen.

### Wat is een spoedeisende reparatie?

Een spoedeisende reparatie is bijvoorbeeld een ernstige lekkage of een ravage na een inbraak. Als huurder bent u ook verplicht om dit te melden. Zo voorkomen we samen dat de kosten voor reparatie onnodig hoog worden.

# Een reparatieverzoek indienen

## Via de website

U kunt uw reparatieverzoek het beste indienen via [woonplus.nl/reparatieverzoek](https://www.woonplus.nl/reparatieverzoek). Dit is de snelste weg, omdat het dan direct op de juiste plek wordt geregistreerd.

## Telefonisch

Wilt u uw reparatieverzoek liever telefonisch melden? Dan is dat mogelijk. U kunt hiervoor bellen naar ons klantcontactcentrum (010 - 204 51 00). Voor de actuele openingstijden verwijzen wij u graag naar [woonplus.nl/contact](https://www.woonplus.nl/contact).

## Spoedgeval?

Heeft uw reparatieverzoek spoed? Dan kunt u ons ook buiten deze openingstijden bellen. Ook 's avonds, 's nachts en in het weekend. U wordt dan automatisch doorgeschakeld naar onze meldkamer die u verder helpt.

## Niet tevreden?

We doen er alles aan om uw reparatieverzoek zo goed en zo snel mogelijk af te handelen. Dat is ook onze plicht. Bent u niet tevreden over de snelheid of het resultaat? Dan kunt u een klacht indienen via [woonplus.nl/klacht](https://www.woonplus.nl/klacht). U kunt uw klacht ook telefonisch indienen bij ons klantcontactcentrum.



Een monteur  
die altijd voor  
u klaarstaat.

## Serviceabonnement kleine reparaties

Voor kleine reparaties bent u als huurder volgens de wet zelf verantwoordelijk. Dat betekent dat u ze zelf moet (laten) uitvoeren en dat u ze ook zelf moet betalen. Dit is conform het wettelijke 'Besluit kleine herstellingen' en het staat ook in uw huurcontract en de algemene huurvoorwaarden. Dit soort reparaties brengen soms hoge kosten met zich mee. Denk aan voorrijkosten, materiaalkosten en arbeidsuren als een monteur langskomt. Ook is het niet altijd eenvoudig om een betrouwbare, vakkundige monteur te vinden. Daarom hebben wij ons serviceabonnement in het leven geroepen. Met dit abonnement koopt u de kosten voor kleine reparaties volledig af voor € 4,55 per maand en staat er altijd een monteur voor u klaar.

Tekent u een nieuw huurcontract? Dan maakt het serviceabonnement automatisch deel uit van uw huur. U hoeft dit dan niet apart af te sluiten. Woont u al langer bij ons en heeft u nog geen abonnement? Dan kunt u dit aanvragen bij ons klantcontactcentrum.

### Algemene huurvoorwaarden

Op zoek naar de algemene voorwaarden die horen bij uw huurovereenkomst? U vindt ze hier: [woonplus.nl/huurvoorwaarden](https://woonplus.nl/huurvoorwaarden)



# Planmatig onderhoud

Als verhuurder voeren we niet alleen kleine reparaties uit. We zorgen er ook voor dat uw woning en complex goed onderhouden blijven. Dit grotere, periodieke onderhoud plannen we een aantal jaren vooruit. Denk bijvoorbeeld aan buitenschilderwerk, onderhoud van de mechanische ventilatie, het vervangen van cv-ketels of keukens, douches en toiletten en het onderhoud van dakbedekkingen. De conditie van onze woningen en complexen testen we regelmatig. Blijken werkzaamheden toch eerder of later pas nodig? Dan stellen we de planning bij. Het planmatig onderhoud bespreken wij jaarlijks met de Huurdersbelangenorganisatie Woonplus (HOW).

## Hoe informeren wij u over groot onderhoud?

Woont u in een flat waar wij groot onderhoud gaan uitvoeren? Dan informeren wij u daar schriftelijk over. U hoort ruim van tevoren wat we gaan doen, wanneer we beginnen en wat dit voor u zal betekenen.

## Veranderingen aanbrengen in uw woning

Het kan zijn dat u zelf aan de slag wilt met een grotere klus in uw woning. Zo heeft u bijvoorbeeld het recht om een nieuwe keuken, badkamer of cv-installatie te plaatsen. Daarvoor heeft u wel toestemming nodig van Woonplus. De voorwaarden, een stappenplan en de vergoedingen hiervoor vindt u terug in de folder 'Zelf aangebrachte veranderingen'.



# Schade

Schade in huis of aan uw eigendommen is niet alleen vervelend. Soms is het ook ingewikkeld. Want wie is aansprakelijk voor wat? Hieronder leggen we in het kort de meest voorkomende situaties uit.

## Opstal en inboedel

Er zijn twee soorten schade: opstalschade en inboedelschade. Opstalschade is schade aan (een onderdeel van) uw woning. Voor deze schade zijn wij als eigenaar verzekerd. Inboedelschade is schade aan uw spullen of aan de spullen van anderen. Deze verzekering moet u zelf afsluiten. Breekt er bijvoorbeeld brand uit in uw woning? Dan is Woonplus verzekerd voor de schade aan de woning zelf. Maar uw meubels, televisie, kleding en andere bezittingen vallen onder de inboedelverzekering. Net als behang, gordijnen en vloerbedekking. Om die reden is het belangrijk dat u altijd een inboedelverzekering afsluit. Bijna alle verzekeraars bieden er een aan.

## Aansprakelijkheid

Het kan gebeuren dat een medewerker van Woonplus tijdens een bezoek per ongeluk de vaas op uw kast omstoot. Of dat er iets anders misgaat. In dat geval zijn wij natuurlijk aansprakelijk voor de schade. Is de schade veroorzaakt door een monteur? Dan kunt u direct contact opnemen met de aannemer. Is er sprake van overmacht? Bijvoorbeeld bij schade door noodweer? Dan zijn wij niet aansprakelijk.

## Inboedel- verzekeringen

Meer weten over  
inboedelverzekeringen?  
Kijk dan eens op  
[consumentenbond.nl](http://consumentenbond.nl).





In het overzicht hiernaast ziet u voor welk onderhoud en welke reparaties u zelf verantwoordelijk bent.



**Staat dit icoon erachter? Dan valt deze reparatie of dit onderhoud binnen het serviceabonnement.**

Let op: zijn reparaties het gevolg van beschadigingen, vernielingen, onjuist of ondeskundig gebruik door uzelf? Dan zijn de kosten vrijwel altijd voor uw eigen rekening. Ook de kosten voor onderhoud en reparaties aan voorzieningen die u zelf heeft aangebracht, betaalt u meestal zelf.

Wie doet wat?

## Dit doet u zelf

### Afvoer

Onderhoud aan afvoerputten, wastafel en afvoerpluggen.

### Bestrating

Onderhoud van paden en terrassen die bij uw woning horen. Ophogen van bestratingen.

### Brandschade

Schade aan uw inboedel wordt vergoed door uw inboedelverzekering. Deze moet u zelf afsluiten. Woonplus vergoedt deze schade niet (ook niet als u geen inboedelverzekering heeft).

### Brievenbus

Onderhoud van uw brievenbus of briefkast.

### Deurbel

Onderhoud van de deurbeldrukker, deurbellen, deuropeners, schakelaars, contactdozen en wasmachineschakelaars.

### Deuren (buiten)

Deuren vervangen na uitwaaien, inclusief blinderen.

### Deuren (binnen)

Repareren of vervangen van beschadigde binnendeuren.

### Douche

Onderhoud van doucheslang, douchestang, handdouche, ophangpen, koppelstuk en overig garnituur. Alles met toebehoren.

### Drooglijn

Aanbrengen en onderhouden van drooglijnsteunen.

*Opmerking: U heeft hiervoor vooraf toestemming nodig van Woonplus.*

### Elektrische installatie

Onderhoud van deurbellen, deuropeners, schakelaars, contactdozen, wasmachineschakelaars enz., voor zover er geen sprake is van normale slijtage en veroudering.

### Elektrische installatie

Vervangen van zekeringen en lampen.

### Garage (voor individueel gebruik)

Onderhoud aan vloeren, wanden, hang- en sluitwerk en draai- en kantelsystemen.

### Gaskranen

Onderhoud en (indien noodzakelijk) vervanging van gaskranen na de gasmeter.

### Grofvuil

Afvoer van achtergebleven goederen bij verhuizing.

### Hang- en sluitwerk

Onderhoud van al het hang- en sluitwerk.

## Goed klussen

Bij klussen die vallen onder uw zorgplicht, gaan we ervan uit dat u ze goed uitvoert. Zo mag behang bijvoorbeeld niet scheef en te strak zijn aangebracht en mag stucwerk niet te grof zijn. Is dat wel het geval? Dan kunnen wij u bij uw verhuizing vragen om de woning in de oude staat terug te brengen.

### Keuken

Onderhoud van afvoerplug met ketting en van hang- en sluitwerk van keukenkasten en ladegeleiders.

### Kozijnen

Onderhoud van alle in of op de kozijnen aangebrachte tochtprofielen, inclusief vervanging bij beschadiging.

### Leidingen

Voorkomen van bevroren van leidingen.

### Naambordje

Vervangen van naambordjes.  
*Opmerking: in verband met uniformiteit moet u deze bestellen bij Woonplus.*

### Parkeerbeugel

Onderhoud parkeerbeugel inclusief het hang- en sluitwerk.

### Plafond

Onderhoud van door u zelf aangebrachte plafondafwerkingen, zoals betimmeringen of sierpleister. Onderhoud van plafonds en stucwerk in verband met krimpscheuren en beschadigingen door spijkeren, boren, schroeven, lijmen etc. Sausen van plafonds.

### Plinten

Vastzetten van plinten die door Woonplus zijn geplaatst.

### Raamventilatie

Schoonhouden van raamventilatie, inclusief het vervangen van de koorden en het gangbaar houden van de ventilatieroosters (mits van binnenuit bereikbaar).

### Sanitair

Onderhoud en vervanging van alle kranen en sanitair, zoals wasbakken, fonteintjes, vaste wastafels, spiegels, closetpotten, stortbakken, trekkers en closetzittingen. Alles met toebehoren en voor zover aangebracht door Woonplus.  
*Opmerking: is er sprake van een breuk in het keramiek? Dan is dat voor uw eigen rekening.*

### Schilderwerk binnen

Binnen schilderwerk, behang- en sauswerk. Schilderen van gevelkozijnen, ramen en deuren aan de binnenzijde. Oók als deze net vernieuwd of onderhouden zijn.

### Sleutel

Zoekgeraakte sleutel.

### Spiegel

Vervangen van planchet en spiegel bij beschadiging of breuk.

### Telefoon, tv en internet

Telefoonaansluiting en aansluiting kabelmaatschappij, internetaansluiting, snoeren, stekkers, contactdozen.

### Tuin

Aanleg en onderhoud van de tuin die bij uw woning hoort.

### Verwarming

Het bijvullen van de cv-ketel en het ontluichten van de radiatoren.

### Vloer

Onderhoud van door u zelf aangebrachte vaste vloerafwerkingen.

### Vloertegels

Onderhoud in verband met beschadigingen aan of het breken van vloertegels.

### Zekeringen

Vervangen van zekeringen en lampen.

### Zonwering

Zonwering aanbrengen en onderhouden. Hiertoe behoort ook het verwijderen en herplaatsen ervan, als dat noodzakelijk is bij onderhoud.

*Opmerking: voor het aanbrengen van zonwering moet u toestemming vragen bij Woonplus.*



In het overzicht hiernaast ziet u voor welk onderhoud en welke reparaties Woonplus verantwoordelijk is.

Let op: zijn reparaties het gevolg van beschadigingen, vernielingen, onjuist of ondeskundig gebruik door uzelf? Dan zijn de kosten vrijwel altijd voor uw eigen rekening. Ook de kosten voor onderhoud en reparaties aan voorzieningen die u zelf heeft aangebracht, betaalt u meestal zelf.

## Wie doet wat?

# Dit doet Woonplus

### Afzuigkap

Onderhoud van afzuigkappen, afzuigventielen, ontluchting en ventilatieroosters.

*Opmerking: dit betreft alleen afzuigkappen die eigendom zijn van Woonplus.*

### Balkon

Onderhoud van buitentrappen, balustrades en hekken van galerijen en balkons.

### Brandblusmiddelen

Onderhoud aan brandblusmiddelen in de gemeenschappelijke ruimten.

### Brandschade

Brandschade aan de woning zelf (casco). Let op: dit geldt niet voor de inboedel.

### Centrale briefkast

Onderhoud aan centrale briefkasten, centraal belpaneel en daarin gemonteerde huistelefoon/intercominstallaties en elektrische deuropener.

### Galerij

Onderhoud van buitentrappen, balustrades en hekken van galerijen en balkons.

### Gas- en waterleidingen

Onderhoud van door Woonplus aangebrachte gasleidingen.

### Gevel

Onderhoud, schilderen en indien nodig vervangen van gevelkozijnen, ramen en deuren aan de buitenzijde.

### Goot

Onderhoud van goten en hemelwaterafvoeren.

### Hang- en sluitwerk

Onderhoud van hang- en sluitwerk in algemene ruimten.

### Leidingen

Onderhoud van warm- en koudwaterleidingen na de watermeter, voor zover aangebracht door Woonplus.

### **Leuning**

Vastzetten van leuningen en leuningdragers van binnentrappen.

### **Mechanische ventilatie**

Onderhoud van de mechanische ventilatie (m.u.v. het reinigen van de afzuigventielen).

### **Naambordje**

Aanbrengen van een naambordje bij aanvang van de huurovereenkomst.

### **Openbare ruimten**

Onderhoud van buiten timmer- en metselwerken en beton, hekken in trappenhuizen, gangen van bergruimten, entreeportalen.

### **Schoonmaak algemene ruimten**

Schoonmaken openbare ruimten, trappenhuizen en galerij.

*Opmerking: is er in uw complex een schoonmaakbedrijf actief? Dan verrekenen wij dit met u via de servicekosten.*

### **Plafond**

Onderhoud van plafondconstructies en loszittend stucwerk voor zover de gebreken niet door uzelf zijn veroorzaakt.

### **Riolering**

Ontstoppen van (binnen) rioleringen, balkonafvoeren, afvoerputten en sifons. Schoonmaken en ontstoppen van dakgoten, hemelwaterafvoeren en putten.

*Opmerking: u heeft een ontstoppingsverzekering via Woonplus.*

### **Rookmelders en CO2-melders**

Het plaatsen en onderhouden van rook- en CO2-melders.

### **Ruiten**

Heeft u een glasverzekering via Woonplus? Dan kunt u kapotte ruiten rechtstreeks bij Midglas of de Glaslijn melden.

*(Contactgegevens vindt u op de achterzijde van deze folder).*

### **Sleutel**

Afgebroken sleutel.

### **Stuc- en tegelwerk**

Onderhoud aan stuc- en tegelwerk en betonemaille indien dit door Woonplus is aangebracht. Ook mogen de gebreken niet door uw eigen toedoen zijn ontstaan.

### **Vensterbank**

Onderhoud van vensterbanken.

### **Verlichting op galerijen en in gemeenschappelijke ruimten**

Onderhoud van door Woonplus aangebrachte armaturen en schakelaars. Vervangen van lampen, starters e.d.

*Opmerking: dit verrekenen we via de servicekosten.*

### **Verwarming**

Onderhoud van installaties voor verwarming en warmtapwaterbereiding die door Woonplus zijn aangebracht. Ook mag er geen sprake zijn van verkeerde bediening of bevriezing. Onderhoud van radiatoren, radiatorcranken en afsluiters. Ook hier geldt: voor zover door Woonplus geplaatst.

### **Warmte terugwininstallatie**

Een keer in de twee jaar vernieuwen van de filters. Dit doen we tijdens onderhoudswerkzaamheden aan de cv-installatie.



## Tips en advies

U hoeft niet elk reparatieverzoek bij Woonplus te melden. In sommige gevallen kunt u rechtstreeks contact opnemen met onze leverancier. Hieronder vindt u een overzicht van problemen waarvoor dit geldt.

### Verstopte leiding

Heeft u een verstopte gootsteen of loopt het water in de wastafel niet door? Voor alle problemen met een verstopte leiding of verstopt riool kunt u rechtstreeks bellen met de firma TOS.

**TOS Ontstoppings Service b.v.**  
010 - 438 35 99.

### Cv in storing

Staat uw cv in storing en functioneert deze niet? Kijk dan eerst of u uw ketel moet bijvullen. Dit kunt u eenvoudig zelf doen. Voor alle andere storingen kunt u rechtstreeks bellen met onze cv-installateur firma Breman.

**Breman**  
010 - 298 33 50.

### Gebroken ruit in of buiten de woning

Heeft u een glasverzekering via Woonplus? Dan kunt u een gebroken ruit 24 uur per dag online melden via [mart.clarixy.nl](https://mart.clarixy.nl). Doet u de melding liever telefonisch? Bel dan met de Clarixy via 0800-0205050. Houd bij melding uw postcode en huisnummer bij de hand. Woont u in een VvE-complex? Neem dan contact op met ons klantcontactcentrum.

### Help! ik heb mijzelf buitengesloten

Heeft u de deur achter u dichtgedaan terwijl de sleutels nog op tafel liggen? Dan hebben wij geen extra sleutel voor u. Wij adviseren u dan ook om een reservesleutel te geven aan iemand in de buurt die u vertrouwt. Zo voorkomt u vervelende situaties en de kosten van een slotenmaker. Moet u toch een slotenmaker inschakelen? Pas dan op voor malafide slotenmakers. Op [consumentenbond.nl](https://consumentenbond.nl) kunt u lezen waar u op moet letten.